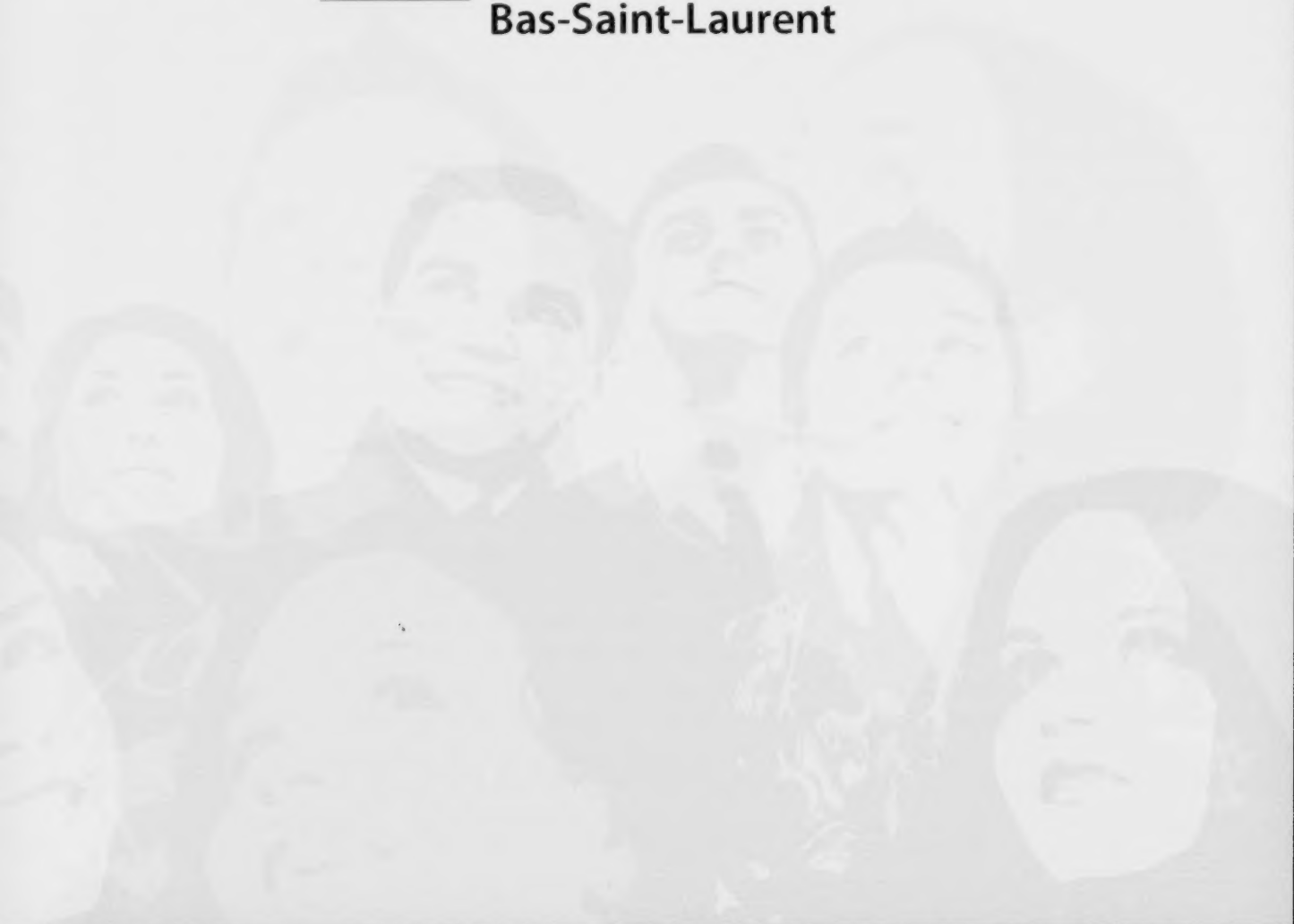


EMPLOI-QUÉBEC

PLAN D'ACTION RÉGIONAL
2011-2012

Bas-Saint-Laurent



PLAN D'ACTION RÉGIONAL 2011-2012

Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent

Cette publication a été réalisée par la
**Direction de la planification, du partenariat
et des services aux entreprises**
Emploi-Québec

Direction régionale du Bas-Saint-Laurent
350, boulevard Arthur-Buies Ouest
Rimouski (Québec) G5L 5C7

Direction

Diane Vallières, directrice régionale
Martine Dionne, directrice de la planification, du
partenariat et des services aux entreprises

Coordination et rédaction

Marie-Claude Jean

Recherche et analyse

Nathalie Bédard
Hélène Bourdages
Marie-France Lapointe
Serge Leclerc
Patricia Marcoux

Collaboration

Suzie Babin
Cynthia Bernier
Marie-Claude Gagnon
Réjean Morin

Consultation régionale

Les directrices et directeurs des centres locaux d'emploi
Le Conseil régional des partenaires du marché du travail
Les ressources externes en employabilité

Note : Selon que le contexte l'exige, tout mot écrit au genre masculin comprend également le genre féminin, ceci sans discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

AVANT-PROPOS

De par sa mission, Emploi-Québec contribue au développement de l'emploi et de la main-d'œuvre en appariant l'offre et la demande sur le marché de l'emploi. Le Plan d'action régional (PAR) 2011-2012 d'Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent présente les enjeux et les problématiques du marché du travail régional auxquels Emploi-Québec et ses partenaires sont confrontés, ainsi que les orientations et les stratégies à mettre en œuvre afin d'en atténuer les effets. Le PAR 2011-2012 marque la première année d'un cycle de planification triennal; les enjeux tiennent donc compte des perspectives à court et moyen terme.

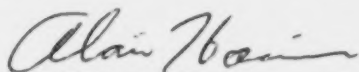
Aussi, ce Plan s'inscrit dans la continuité des actions entreprises en 2010-2011 en raison notamment de la récession économique. Bien que la reprise soit amorcée et que l'ensemble des emplois au Québec ait été récupéré, l'économie du Bas-Saint-Laurent demeure fragilisée, les fermetures d'entreprises et les pertes d'emplois faisant encore partie du paysage. La relance de l'emploi, entre autres dans les municipalités dévitalisées, doit être privilégiée à court terme, un nombre important de personnes étant toujours au chômage, alors qu'apparaissent des signes de difficultés de recrutement dans divers secteurs d'activité.

Le marché du travail bas-laurentien vivra d'importantes transformations dans les prochaines années en raison des changements démographiques, particulièrement le vieillissement accéléré de la population. La mobilisation du plus grand nombre possible de personnes, notamment celles étant éloignées du marché du travail, permettra de relever ce grand défi structurel.

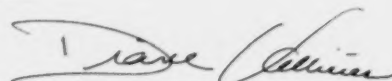
D'un autre côté, les entreprises devront accroître leur productivité afin d'être plus compétitives dans une économie mondialisée. Les services conseils en gestion des ressources humaines ainsi que l'accompagnement des entreprises dans le développement des compétences des travailleurs prendront de l'importance dans les interventions d'Emploi-Québec. En s'associant à différents comités sectoriels, Emploi-Québec optimisera la portée de ses actions et les retombées de celles-ci sur le marché du travail bas-laurentien.

Le PAR 2011-2012 a reçu l'assentiment du Conseil régional des partenaires du marché du travail (CRPMT) qui est composé de représentants des entreprises, de la main-d'œuvre, des ressources externes en employabilité et des maisons d'enseignement. De plus, c'est à titre d'observateurs que se joignent à eux des représentants du ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation (MDEIE), du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS), du ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (MAMROT), du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, ainsi que de la Conférence régionale des éluEs du Bas-Saint-Laurent.

En adoptant le PAR 2011-2012, le CRPMT soutient Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent dans ses interventions en capital humain, celles-ci étant considérées comme étant le meilleur moyen de s'enrichir collectivement tout en favorisant la solidarité et l'inclusion sociale.



Alain Harrison,
Président
Conseil régional des partenaires du marché du travail



Diane Vallières
Directrice régionale
Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent

LEXIQUE

BSL :	Bas-Saint-Laurent
CDRCMO :	Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'oeuvre
CLE :	Centre local d'emploi
COSMOSS :	Communauté ouverte et solidaire pour un monde outillé, scolarisé et en santé
CRÉ :	Conférence régionale des éluEs
FDMT :	Fonds de développement du marché du travail
GPMO :	Gestion prévisionnelle de main-d'œuvre
GRH :	Gestion des ressources humaines
ICTA :	Initiative ciblée pour les travailleurs âgés
IMT :	Information sur le marché du travail
ISQ :	Institut de la statistique du Québec
MAMROT :	Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire
MELS :	Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport
MESS :	Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
MICC :	Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles
MSP :	Ministère de la Sécurité publique
PAR :	Plan d'action régional
PAC :	Programmation d'activités des CLE
RMR :	Région métropolitaine de recensement

NOTE :

L'appellation *prestataires de l'aide financière de dernier recours* remplace celle que nous utilisons auparavant de *prestataires de l'assistance-emploi*. Ces prestataires sont regroupés sous deux catégories, à savoir :

- les *prestataires du programme d'aide sociale* que sont ceux considérés comme étant sans ou avec contraintes temporaires à l'emploi;
- les *prestataires du programme de solidarité sociale* que sont ceux considérés comme ayant des contraintes sévères à l'emploi ainsi que les conjoints de ces personnes.

TABLE DES MATIÈRES

1.	LA MISSION D'EMPLOI-QUÉBEC	6
	• Le Plan d'action régional (PAR)	6
2.	L'ÉVOLUTION DE L'ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE ET ORGANISATIONNEL	7
2.1	LE CONTEXTE ÉCONOMIQUE	7
	• Le marché du travail en 2010	7
	• Le portrait de la clientèle	8
	• Les perspectives	9
2.2	LE CONTEXTE ORGANISATIONNEL	10
2.3	LES RESSOURCES D'EMPLOI-QUÉBEC	10
3.	LES ENJEUX, ORIENTATIONS ET STRATÉGIES 2011-2012	12
3.1	LES ENJEUX	12
3.2	LES ORIENTATIONS, AXES D'INTERVENTION ET STRATÉGIES	14
4.	LES FACTEURS DE CONTINGENCE	20
	ANNEXE 1 : LES INDICATEURS DE CIBLES DE RÉSULTATS	21

1. LA MISSION D'EMPLOI-QUÉBEC

Emploi-Québec a pour mission de contribuer à développer l'emploi et la main-d'œuvre ainsi qu'à lutter contre le chômage, l'exclusion et la pauvreté dans une perspective de développement économique et social.

L'intervention d'Emploi-Québec s'inscrit dans la perspective selon laquelle le travail est le meilleur moyen de réduire la pauvreté et d'assurer l'autonomie financière ainsi que l'insertion sociale des personnes aptes au travail.

Pour ce faire, Emploi-Québec fournit les services publics d'emploi et les services de solidarité sociale. Les services publics d'emploi contribuent à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail, à un meilleur équilibre de l'offre et de la demande de main-d'œuvre de même qu'à la réduction du chômage, des pertes d'emplois, de l'instabilité de l'emploi et des obstacles à la création d'emplois. En plus des services universels offerts à l'ensemble de la population et des entreprises, Emploi-Québec fournit des services d'emploi spécialisés. Ceux-ci s'adressent aux personnes aptes à entreprendre une démarche qui, à terme, les conduira à intégrer le marché du travail ou à se maintenir en emploi, de même qu'aux entreprises éprouvant des difficultés liées à la main-d'œuvre.

Les services offerts aux individus s'inscrivent dans un continuum de services axé vers l'emploi, c'est-à-dire qui permet d'assurer un cheminement fluide et un accompagnement des personnes qui en ont besoin pour intégrer le marché du travail. De plus, en vertu de son offre de service du volet solidarité sociale, l'agence soutient financièrement les personnes et les familles démunies et favorise leur autonomie économique et sociale. En outre, elle les encourage à exercer des activités facilitant leur insertion sociale, leur insertion en emploi et leur participation active à la société.

• Le Plan d'action régional (PAR)

Le Plan d'action régional (PAR) s'inscrit dans la planification ministérielle et est élaboré dans le respect des paramètres de transfert de responsabilités de gestion des interventions sur le marché du travail convenus avec le gouvernement fédéral.

Conformément aux dispositions légales, le Plan d'action régional est approuvé par le Conseil régional des partenaires du marché du travail, la Commission des partenaires du marché du travail et la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Le PAR présente les stratégies qui seront mises en œuvre en 2011-2012 par Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent pour préparer les individus, les entreprises et l'ensemble de la communauté à relever les défis que comporte le marché du travail. Le PAR se concentre sur quatre enjeux et priorise des stratégies sans exclure de son champ d'application et de gestion toutes autres stratégies qui découlent de la mission d'Emploi-Québec.

Le PAR sera complété par une programmation d'activités des CLE (PAC) et une programmation régionale qui comporteront un ensemble d'actions à mettre en œuvre en vue de concrétiser les stratégies régionales retenues par la planification 2011-2012. Ces actions refléteront la diversité territoriale du Bas-Saint-Laurent ainsi que les marchés du travail locaux qui les distinguent.

2. L'ÉVOLUTION DE L'ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE ET ORGANISATIONNEL

2.1 LE CONTEXTE ÉCONOMIQUE

• Le marché du travail en 2010

La reprise économique est bien entamée au Québec, bien que plusieurs indicateurs économiques vivent quelques fluctuations. Après quatre trimestres de croissance consécutifs, le PIB du Québec au troisième trimestre de 2010 montre des signes de contraction en raison de la détérioration du commerce extérieur.

Au point de vue du marché du travail, avec 66 700 emplois créés en 2010, le niveau d'emploi actuel devance celui qui prévalait avant la récession. Le taux de chômage de 7,9 % demeure supérieur à celui de 2008, mais il est inférieur à celui du Canada et de plusieurs autres provinces canadiennes.

La récession économique a touché le Bas-Saint-Laurent avec quelques mois de retard sur le Québec. Entre 2008 et 2009, la région a perdu 2 700 emplois, mais elle a toutefois fait bonne figure par rapport à plusieurs régions du Québec. En 2010, malgré la récupération de l'ensemble des emplois au Québec, le marché du travail bas-laurentien n'a pas suivi cette tendance. Au contraire, les effets se font encore sentir puisque l'année 2010 se solde avec une réduction supplémentaire de 1 900 emplois. En 2010, seulement quatre régions au Québec subissaient encore des pertes d'emploi. En tout, la région a perdu 4 600 emplois depuis 2008, ce qui représente une diminution de 4,9 %.

Au Bas-Saint-Laurent, tous les indicateurs exposent une détérioration du marché du travail en 2010. Le retrait de 1 300 personnes de la population active signifie une baisse de confiance envers le marché du travail de la part des chercheurs d'emploi. Le taux d'activité est passé sous la barre des 60 % et, tout comme le taux d'emploi, il est le quatrième plus faible de la province. Ce recul de la population active a toutefois contribué à ralentir la hausse du taux de chômage, bien que celui-ci ait atteint 10,0 %, alors qu'il était de 8,7 % en 2008 et de 9,2 % en 2009. Le nombre élevé de chercheurs d'emploi signifie que la demande de main-d'œuvre est encore inférieure à la normale.

Tableau 1 : Indicateurs du marché du travail au Bas-Saint-Laurent

Indicateurs du marché du travail au Bas-Saint-Laurent				
	Moyennes annuelles		Variation 2009-2010	
	2009	2010	Nombre	%
Population de 15 ans et plus (000)	167,1	167,0	0,1	0,1
Population active (000)	100,6	99,3	-1,3	-1,3
Emplois (000)	91,3	89,4	-1,9	-2,1
- Temps plein (000)	73,8	70,6	-3,2	-4,3
- Temps partiel (000)	17,5	18,8	1,3	7,4
Chômeurs et chômeuses (000)	9,3	9,9	0,6	6,5
Taux de chômage (%)	9,2	10,0	0,8	---
Taux d'activité (%)	60,2	59,5	-0,7	---
Taux d'emploi (%)	54,6	53,5	-1,1	---

Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active, moyennes annuelles.

- **Le portrait de la clientèle**

D'un autre point de vue, les données sur les prestataires de l'assurance-emploi révèlent des signes de reprise de l'activité économique au Bas-Saint-Laurent. Après une croissance de 11,6 % entre 2008 et 2009, le nombre de prestataires a diminué de 1,5 % entre 2009 et 2010, un recul similaire aux données de l'ensemble du Québec. Même si cette réduction ne permet pas de revenir aux niveaux qui prévalaient en 2007 et 2008, le Bas-Saint-Laurent est en meilleure position par rapport à d'autres régions du Québec. En effet, entre 2008 et 2009, l'ensemble du Québec a subi une hausse substantielle de 31,2 %.

Tableau 2 : Prestataires de l'assurance-emploi selon les centres locaux d'emploi

Centres locaux d'emploi	Année 2007	Année 2008	Année 2009	Année 2010	Variation (%) 2009-2010
Amqui	2 075	2 152	2 348	2 271	-3,3
La Pocatière	1 342	1 202	1 341	1 393	3,9
Matane	2 380	2 272	2 493	2 330	-6,5
Mont-Joli	1 416	1 407	1 571	1 515	-3,6
Rimouski-Neigette	3 191	3 030	3 372	3 402	0,9
Rivière-du-Loup	2 017	1 893	2 165	2 205	1,8
Témiscouata	1 980	1 883	2 224	2 177	-2,1
Trois-Pistoles	759	735	821	801	-2,4
Bas-Saint-Laurent	15 161	14 574	16 335	16 092	-1,5
Ensemble du Québec	270 942	253 471	333 621	328 038	-1,7

Source : Ressources humaines et Développement social Canada.

Dans les territoires du Bas-Saint-Laurent, le marché du travail a évolué différemment dans les deux dernières années et seules les données sur les prestataires de l'assurance-emploi nous permettent d'analyser la situation. Les territoires qui ont été les plus touchés en 2009 voient leur nombre de prestataires régresser entre 2009 et 2010, alors que les trois territoires qui ont vécu les plus faibles variations en 2009, soit ceux de Rimouski, de Rivière-du-Loup et de La Pocatière, subissent une hausse du nombre de prestataires dans la dernière année.

En ce qui concerne les prestataires de l'aide financière de dernier recours, leur nombre ne cesse de diminuer. Le taux d'assistance sociale, calculé à partir du nombre de prestataires (adultes et enfants) par rapport à la population active, est passé de 7,8 % en janvier 2008 à 7,1 % en décembre 2010. Pendant ce temps, le Québec se situait entre 7,3 % et 7,4 %. La crise économique n'a pas entraîné une recrudescence, tel que cela s'est produit dans d'autres régions du Québec. Entre décembre 2008 et décembre 2009, le Bas-Saint-Laurent a enregistré une diminution de 2,3 % contre une croissance de 2,0 % pour l'ensemble du Québec. En 2010, la décroissance s'est poursuivie et atteint 3,1 %. Les prestataires du programme d'aide sociale sans contraintes à l'emploi ont diminué de 5,9 %, ne représentant ainsi plus que 23,8 % de l'ensemble des prestataires. Au Québec, après une régression de 2,8 % en 2010, cette clientèle représente 37,8 %. Ainsi, la clientèle prestataire de l'aide financière de dernier recours présente des caractéristiques qui rendent son intégration au marché du travail plus difficile.

Tableau 3 : Prestataires de l'aide financière de dernier recours

	Déc. 2007	Déc. 2008	Déc. 2009	Déc. 2010	Variation (%) 2009-2010
Prestataires de l'aide financière de dernier recours	10 914	10 396	10 161	9 850	-3,1
Sans contraintes à l'emploi	2 886	2 602	2 493	2 345	-5,9
Contraintes temporaires à l'emploi	2 288	2 195	2 220	2 131	-4,0
Contraintes sévères à l'emploi	5 144	5 055	4 953	4 901	-1,0
Conjoint sans contraintes à l'emploi	596	544	495	473	-4,4

Source : Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

• Les perspectives

En début d'année 2011, la création d'emploi au Québec se poursuit, mais à un rythme moins soutenu. Au Bas-Saint-Laurent, depuis juin 2010, le marché de l'emploi se relève tranquillement, mais la croissance demeure inférieure aux attentes. Les effets de la récession se font toujours sentir dans la région, alors qu'à peine 50 % des emplois perdus ont été récupérés. Historiquement, il y a toujours un décalage entre la reprise économique et la récupération des emplois lors d'une récession. Ce phénomène semble encore plus présent dans les régions.

En 2011, la création d'emplois pourrait être tributaire de plusieurs facteurs externes à la région dont le climat économique à l'échelle mondiale, la reprise aux États-Unis ainsi que la valeur du dollar canadien. D'un autre côté, l'obtention du contrat du métro de Montréal par Bombardier garantit des emplois pour les huit prochaines années, la fabrication de composantes d'éoliennes se poursuit avec les projets de parcs éoliens au Bas-Saint-Laurent et en Gaspésie, en plus de la construction navale qui n'a jamais été aussi forte dans la MRC de Matane. Dans les cinq prochaines années, les perspectives laissent aussi entrevoir une reprise des activités dans le secteur de la forêt et de la transformation du bois. Certes, le nombre d'emplois ne sera probablement pas équivalent au niveau historique de 2008, mais la reprise viendra consolider les entreprises et les emplois existants. En tout, ce sont 4 900 postes qui pourraient être créés d'ici 2014 au Bas-Saint-Laurent, ce qui équivaut à une croissance annuelle moyenne de l'emploi de 1,1 %.

D'un autre côté, les perspectives démographiques de l'Institut de la statistique du Québec exposent une tendance claire au Québec : le vieillissement de la population. Alors que la population du Québec pourrait croître jusqu'en 2056, celle du Bas-Saint-Laurent déclinerait dès 2012. En 2031, la région aurait perdu 1,3 % de sa population. C'est d'ailleurs dans la région que le vieillissement de la population se ferait le plus fortement sentir, alors que la proportion des 65 ans et plus doublerait, passant de 16,7 % en 2006 à 35,5 % en 2031.

Dans le marché du travail du Bas-Saint-Laurent, ce vieillissement de la population se traduira par une diminution du bassin de main-d'œuvre disponible de 6 % d'ici 2014 et de 25% d'ici 2031. Selon les perspectives professionnelles d'Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent, 16 000 postes seront disponibles d'ici 2014 en raison du remplacement des départs à la retraite. Ces postes se situent dans tous les domaines et niveaux de compétences. En ajoutant à ce nombre la création de 4 900 postes, ce sont 20 900 postes qui seront disponibles dans la région d'ici 2014.

Pour combler ces postes, l'offre proviendra d'une diversité de main-d'œuvre, les jeunes de moins de 25 ans n'étant pas assez nombreux. En effet, pour 100 personnes de 55-65 ans qui quitteront le marché du travail en 2014, il n'y aura que 60 jeunes de 20-29 ans pour les remplacer. Cet indice de remplacement au Québec sera de 91 en 2014. Ainsi, afin de combler les postes disponibles, il faudra compter sur l'accroissement de la participation au marché du travail d'autres groupes, soit les personnes en chômage, les travailleurs expérimentés de 55 à 64 ans et les personnes immigrantes.

2.2 LE CONTEXTE ORGANISATIONNEL

Tel que présenté précédemment, le marché du travail est confronté à des changements majeurs. Au cours des prochaines années, ces transformations agiront sur l'évolution de la clientèle d'Emploi-Québec. Non seulement observera-t-on une baisse de celle-ci, mais sa composition de même que ses besoins seront différents. Parallèlement, Emploi-Québec composera avec l'accentuation des mouvements de personnel, en raison des nombreux départs à la retraite et du respect de la règle gouvernementale relative au remplacement de ceux-ci.

Par ailleurs, l'environnement interne actuel d'Emploi-Québec est caractérisé par une infrastructure informatique vieillissante. Cette infrastructure, destinée à soutenir le travail du personnel dans sa prestation de services à la population et aux entreprises, affecte la productivité et nécessite des améliorations.

En outre, les habitudes en matière de service à la clientèle ont connu des changements majeurs ces dernières années, les nouvelles technologies de l'information et des communications étant de plus en plus accessibles et utilisées par les clientèles. À titre d'exemple, il est devenu commun d'utiliser Internet pour recevoir des services ou interagir avec des institutions publiques ou des entreprises (banques, services gouvernementaux, etc.). Toutefois, l'organisation de la prestation de services d'Emploi-Québec n'a pas suivi cette évolution.

Ainsi, pour continuer à réaliser sa mission avec succès et assurer la livraison de services efficaces, Emploi-Québec, à l'instar de nombreux États membres de l'OCDE, doit innover et transformer son modèle d'affaires afin de pouvoir faire face aux mutations du marché du travail, à l'évolution du profil et des habitudes de ses clientèles, à la situation des finances publiques ainsi qu'aux nombreux mouvements de personnel qui surviendront au cours des prochaines années. Ces différents éléments posent des défis que l'organisation ne peut relever avec le modèle d'affaires actuel.

2.3 LES RESSOURCES D'EMPLOI-QUÉBEC

Emploi-Québec est dotée d'un budget d'intervention annuel pour offrir les services publics d'emploi, établi en fonction des ententes avec le gouvernement fédéral et des objectifs financiers du gouvernement québécois. Conformément à son mode de gestion, les attentes de résultats liées aux services d'emploi sont convenues en tenant compte du niveau du budget accordé.

En 2011-2012, le budget provincial d'intervention du Fonds de développement du marché du travail (FDMT) a été ajusté à la baisse, résultant principalement de la fin des mesures du Pacte pour l'emploi *Plus*. Ces mesures exceptionnelles, d'une durée de deux ans, ont été introduites en 2009 pour réduire les effets de la récession sur le marché du travail.

En 2011-2012, Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent disposera d'un budget initial du FDMT de l'ordre de 21,087 M \$. Deux facteurs influencent la diminution du poids relatif du Bas-Saint-Laurent dans la répartition du FDMT, soit le ralentissement économique qui s'est fait sentir de façon plus marquée dans les régions urbaines ainsi que la croissance démographique de ces dernières. Cependant, au courant de l'année, des sommes supplémentaires s'ajouteront pour des mesures spéciales ou des projets majeurs.

S'inspirant du modèle provincial, le modèle de répartition local du budget d'intervention du FDMT tient compte de la situation des marchés du travail locaux, de la situation de l'emploi, de la population à risque de chômage et de sous-emploi et des entreprises susceptibles de connaître des difficultés de main-d'œuvre.

Tableau 4 : Répartition provisoire du budget 2011-2012
dans les centres locaux d'emploi (CLE)

CLE	('000 \$)	%
Amqui	2 204	12,6 %
La Pocatière	1 680	9,6 %
Matane	2 388	13,6 %
Mont-Joli	1 932	11,0 %
Rimouski-Neigette	3 842	21,9 %
Rivière-du-Loup	2 366	13,5 %
Témiscouata	2 157	12,3 %
Trois-Pistoles	958	5,5 %
Sous-total CLE	17 527	100 %
Réserve à distribuer et services régionalisés	3 560	
Total Bas-Saint-Laurent	21 087	

L'ampleur des ressources mises à la disposition d'Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent conditionne la hauteur de ses interventions. Le présent plan d'action en tient donc compte, notamment concernant le niveau des cibles de résultats à atteindre pour les services publics d'emploi. En lien avec les stratégies de ce PAR, Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent se dotera de stratégies opérationnelles qui optimiseront les ressources disponibles.

3. LES ENJEUX, ORIENTATIONS ET STRATÉGIES 2011-2012

3.1 LES ENJEUX

Tel que présenté précédemment, le Bas-Saint-Laurent a été moins touché par la crise économique que d'autres régions du Québec. Cependant, ses effets se font toujours sentir dans la région, l'économie régionale étant encore fragilisée. Dans les dernières années, plusieurs entreprises ont fermé leurs portes, mettant ainsi au chômage un nombre important de personnes. Le taux de chômage demeure élevé et il le restera en 2011. D'ailleurs, le retour au volume d'emploi habituel risque davantage de se produire vers 2012, bien que le nombre de prestataires des derniers mois nous laisse entrevoir un retour plus rapide que prévu. Par ailleurs, le développement des compétences des chômeurs durant leur arrêt de travail leur permettra de réintégrer plus rapidement le marché de l'emploi.

La récession a touché différemment les territoires du Bas-Saint-Laurent, certains en ayant subi les impacts plus rapidement que d'autres. Le suivi et l'intervention dans les municipalités dites dévitalisées sont primordiaux dans la relance de l'économie régionale. De plus, la reprise des activités dans les secteurs affectés, en plus de miser sur des secteurs créateurs d'emploi tels ceux des créneaux d'excellence et des secteurs émergents, permettra à la région d'améliorer sa situation économique. L'expertise détenue par les comités sectoriels à ce niveau aidera Emploi-Québec à mieux cibler ses interventions.

Par contre, au cours des prochaines années, le marché du travail vivra des mutations importantes en raison des changements structurels liés au vieillissement de la population. Peu importe la situation économique, en récession ou en expansion, les entreprises verront une partie de leur main-d'œuvre quitter pour la retraite. Celles ayant des besoins élevés en main-d'œuvre seront alors confrontées à des difficultés de recrutement en raison de la diminution du bassin d'employés disponibles. Elles devront donc s'ouvrir à accueillir et gérer la diversité de la main-d'œuvre. Les entreprises auront aussi à adapter leur gestion des ressources humaines afin d'être attractives pour combler les postes disponibles, notamment en révisant à la hausse leurs conditions de travail et les salaires.

Ces pressions sur les conditions de travail risquent d'affecter la compétitivité des entreprises ce qui, en retour, demandera une meilleure productivité. Les entreprises pourront investir dans leur équipement et/ou dans la formation continue. Pour leur part, les travailleurs devront s'assurer d'avoir les compétences les plus à jour possible afin d'améliorer leur productivité.

Malgré les difficultés de recrutement des entreprises en raison de la rareté de la main-d'œuvre, le chômage et le sous-emploi demeureront une réalité pour certains groupes de la population, par exemple les personnes handicapées, les personnes de 55 ans et plus, les personnes immigrantes et les personnes judiciairisées. Rappelons que leur intégration et leur maintien en emploi sont essentiels afin de répondre aux besoins du marché du travail.

Plusieurs personnes qui vivent des problématiques d'emploi font partie de la clientèle des programmes d'assistance sociale. Cette clientèle dite éloignée du marché du travail a besoin d'aide financière et d'accompagnement pour intégrer le marché du travail. Dans les dernières années, les statistiques démontrent que les interventions qui s'inscrivent dans une perspective d'emploi ont porté leurs fruits. Cependant, il reste toutefois un volume de prestataires aptes au travail qui doivent être mobilisés afin d'intégrer le marché de l'emploi et cette mobilisation passe par le développement de leur employabilité. En

intégrant le marché du travail, ils amélioreront leurs conditions de vie et leur bien-être et seront moins dépendants de l'aide financière de dernier recours. Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent entend aussi collaborer à la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015 du MESS qui mise sur la mobilisation des acteurs nationaux et régionaux pour réduire la pauvreté au Québec.

Les mutations profondes du marché du travail affecteront aussi Emploi-Québec en tant d'organisation. Les mouvements de personnel causé par les départs à la retraite, en plus de l'évolution des bassins de clientèle, nécessiteront une révision du modèle d'affaires d'Emploi-Québec et une optimisation de son offre de services. La transformation du modèle d'affaires générera des changements majeurs dans les façons de faire et de desservir les clients, tout en allégeant la pression sur le personnel. L'apport du partenariat ainsi que le recours aux nouvelles technologies sont incontournables dans la réussite de cette démarche.

Ces nouvelles façons de faire permettront d'améliorer l'efficacité et l'efficacé des interventions et ainsi d'optimiser les ressources disponibles, celles-ci étant en diminution en raison de l'état des finances publiques. D'ailleurs, Emploi-Québec accordera une attention particulière à ses ressources humaines en mettant la santé des personnes au cœur de ses valeurs, et ce, en continuité avec la démarche d'amélioration en santé et qualité de vie au travail.

Compte tenu des éléments présentés, les principaux enjeux auxquels fera face Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent en 2011-2012 sont les suivants :

Tableau 5 : Enjeux

Enjeu 1	La relance de l'emploi
Enjeu 2	Le contexte de mutation profonde du marché du travail et les difficultés accrues de recrutement de la part des entreprises coexistant avec un chômage et un sous-emploi
Enjeu 3	La prévention de la dépendance à l'aide financière de dernier recours, la gestion rigoureuse des programmes d'aide financière et la mobilisation pour l'autonomie économique et l'inclusion sociale
Enjeu 4	L'adaptation organisationnelle d'Emploi-Québec aux mutations profondes du marché du travail dans un contexte de diminution de ses ressources

3.2 LES ORIENTATIONS, AXES D'INTERVENTION ET STRATÉGIES

ENJEU 1	La relance de l'emploi
ORIENTATION 1	Atténuer les effets résiduels de la récession sur le marché du travail et soutenir la relance de l'emploi

AXES D'INTERVENTION	STRATÉGIES
Les mesures de prévention et d'aide aux chômeurs et aux personnes qui risquent de perdre leur emploi à la suite de la récession	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Répondre promptement aux besoins d'aide à la recherche d'emploi des personnes prêtes à occuper un emploi. ✓ Encourager le développement des compétences des personnes pendant un arrêt de travail, notamment les personnes mises à pied temporairement et les travailleurs saisonniers.
Les mesures de prévention et d'aide aux entreprises en difficulté à la suite de la récession	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Intervenir de façon prioritaire auprès des entreprises qui offrent de bonnes perspectives d'emploi. ✓ Supporter le volet main-d'œuvre dans les projets créateurs d'emplois, principalement dans les entreprises des créneaux d'excellence, des filières ou grappes industrielles, des secteurs en émergence et dans les entreprises innovantes. ✓ Suivre rigoureusement l'évolution des marchés du travail en collaboration avec les partenaires et apporter les ajustements nécessaires à l'offre de services, notamment dans les municipalités dévitalisées et les secteurs traditionnels.

INDICATEURS CIBLÉS DE RÉSULTATS	CIBLES 2011-2012
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participants de l'assurance-emploi	5 000
Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	1 700

ENJEU 2	Le contexte de mutation profonde du marché du travail et les difficultés accrues de recrutement de la part des entreprises coexistant avec un chômage et un sous-emploi
ORIENTATION 2	Favoriser la participation au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre de personnes.

AXES D'INTERVENTION	STRATÉGIES
Le recours aux services d'information sur le marché du travail et de placement pour l'insertion rapide en emploi et l'aide au recrutement	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Assurer une utilisation maximale des services électroniques, placement et information sur le marché du travail, par toutes les clientèles suffisamment autonomes (individus et entreprises).
La mobilisation, la préparation et l'accompagnement des clientèles éloignées ou sous-représentées sur le plan de l'emploi	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Développer et partager une connaissance fine des clientèles suivantes : les personnes de 45 ans et plus, les personnes judiciairisées, les jeunes et la main-d'œuvre féminine. ✓ Soutenir l'intégration et le maintien en emploi des clientèles éloignées ou sous-représentées sur le plan de l'emploi par le déploiement des stratégies suivantes : <ul style="list-style-type: none"> - stratégie Jeunesse du gouvernement du Québec; - les ententes entre le MICC et le MESS pour les personnes immigrantes et celle entre le MSP et le MESS pour les personnes judiciairisées; - stratégie d'intégration en emploi des personnes handicapées du MESS; - stratégie d'intervention à l'égard de la main-d'œuvre féminine; - stratégie d'intervention à l'intention des travailleuses et des travailleurs de 45 ans et plus; - les stratégies régionales partenariales : COSMOSS, Établissement des jeunes, Entente spécifique pour les personnes immigrantes, etc. ✓ Promouvoir et soutenir le développement et la reconnaissance des compétences en adéquation avec les besoins du marché du travail et ainsi favoriser la mobilité de la main-d'œuvre à l'intérieur de l'entreprise.
L'intervention auprès des entreprises pour l'intégration et le maintien en emploi d'une main-d'œuvre diversifiée	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Soutenir les efforts de recrutement des entreprises en favorisant l'intégration et le maintien en emploi d'une main-d'œuvre diversifiée.

INDICATEURS CIBLÉS DE RÉSULTATS	CIBLES 2011-2012
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi	9 200
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	4 200
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, clientèle des programmes d'assistance sociale	2 100
Nombre de participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	924

ENJEU 2	Le contexte de mutation profonde du marché du travail et les difficultés accrues de recrutement de la part des entreprises coexistant avec un chômage et un sous-emploi
ORIENTATION 3	Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements

AXES D'INTERVENTION	STRATÉGIES
Le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Arrimer davantage les interventions avec celles des comités sectoriels afin d'optimiser la portée des actions en matière d'apprentissage, de qualification et de reconnaissance des compétences.
Le soutien à la gestion des ressources humaines dans les entreprises	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Accompagner les entreprises dans l'élaboration de leur gestion prévisionnelle de main-d'œuvre, dans la rétention des travailleurs expérimentés et dans la préparation de leur relève, ceci avec l'aide de l'expertise des comités sectoriels et des autres acteurs. ✓ Soutenir les entreprises dans la détermination de leurs besoins de main-d'œuvre et l'adaptation de leurs pratiques en matière de gestion des ressources humaines pour demeurer attractives et productives dans un marché du travail compétitif.
Les interventions à valeur ajoutée	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cibler et prioriser des secteurs d'activité économique et des entreprises pour y réaliser des interventions à valeur ajoutée par les services spécialisés aux entreprises

INDICATEURS CIBLÉS DE RÉSULTATS	CIBLES 2011-2012
Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre	159
Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi	394

ENJEU 3	La prévention de la dépendance à l'aide financière de dernier recours, la gestion rigoureuse des programmes d'aide financière et la mobilisation pour l'autonomie économique et l'inclusion sociale.
ORIENTATION 4	Offrir les services de solidarité sociale dans une perspective d'insertion en emploi et soutenir la mobilisation des milieux en faveur de la solidarité et l'inclusion sociale, tout en accordant un soutien du revenu aux personnes qui bénéficient des divers programmes d'aide financière.

AXES D'INTERVENTION	STRATÉGIES
L'aide et l'accompagnement social des prestataires d'une aide financière de dernier recours dans une perspective de mise en mouvement et d'insertion en emploi	✓ Mobiliser la clientèle afin qu'elle initie une démarche de pré employabilité et/ou d'intégration professionnelle, la préparer et l'accompagner dans ce processus.
La contribution au Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale.	✓ Collaborer avec les partenaires régionaux à la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale.

INDICATEURS CIBLÉS DE RÉSULTATS	CIBLES 2011-2012
Nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours	1 440

ENJEU 4	L'adaptation organisationnelle d'Emploi-Québec aux mutations profondes du marché du travail dans un contexte de diminution de ses ressources.
ORIENTATION 5	Revoir et optimiser le partenariat, les processus de travail, la prestation de services et l'organisation territoriale d'Emploi-Québec.

AXES D'INTERVENTION	STRATÉGIES
L'apport du partenariat	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Accroître les interventions collectives, tant territoriales que sectorielles et renforcer le partenariat pour une meilleure efficacité des interventions. ✓ Harmoniser l'offre de services en fonction des besoins de la clientèle, en partenariat avec les intervenants externes.
La réorganisation de la prestation de services, dont le développement du multimodes	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Poursuivre les travaux visant à accroître l'efficience et l'efficacité de la prestation de services publics d'emploi en ajustant l'organisation des services régionaux selon le modèle d'affaire d'Emploi-Québec afin de répondre aux exigences du contexte budgétaire.
La saine gestion des fonds publics	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Assurer une gestion rigoureuse et équitable des fonds publics administrés par Emploi-Québec (services de solidarité sociale et services publics d'emploi).
Les pratiques de gestion de ses ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prioriser la qualité de vie au travail

INDICATEURS CIBLÉS DE RÉSULTATS	CIBLES 2011-2012
Délai moyen de traitement des nouvelles demandes d'aide financière de dernier recours déposées à l'attribution initiale (en jours ouvrables)	10
Proportion de plaintes avec recommandation de modifications	25 %
Pourcentage des décisions modifiées aux services de solidarité sociale à la suite d'une demande de révision	21 %

4. LES FACTEURS DE CONTINGENCE

Certains facteurs externes peuvent influencer l'atteinte des résultats prévus dans le présent Plan d'action régional. Dans la mesure où ceux-ci sont connus, il importe d'en tenir compte pour évaluer avec justesse la performance d'Emploi-Québec Bas-Saint-Laurent au moment de la reddition de comptes.

Les cibles du présent Plan d'action sont donc préliminaires. Elles pourraient être ajustées pour entre autres tenir compte des résultats effectifs de 2010-2011, des ressources allouées à Emploi-Québec et des prévisions économiques révisées pour 2011-2012.

ANNEXE 1 : LES INDICATEURS DE CIBLES DE RÉSULTATS

INDICATEURS CIBLÉS DE RÉSULTATS	CIBLES 2011-2012
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participants de l'assurance-emploi	5 000
Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	1 700
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi	9 200
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	4 200
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, clientèle des programmes d'assistance sociale	2 100
Nombre de participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	924
Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'oeuvre	159
Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi	394
Nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours	1 440
Délai moyen de traitement des nouvelles demandes d'aide financière de dernier recours déposées à l'attribution initiale (en jours ouvrables)	10
Proportion de plaintes avec recommandation de modifications	25 %
Pourcentage des décisions modifiées aux services de solidarité sociale à la suite d'une demande de révision	21 %

